

Government of Canada

Number 5 September 1993

Information
Management

Bulletin

CAI
AK
- I SS

New informatics focus at Treasury Board

Former Comptroller General Andy Macdonald became the first Chief Informatics Officer of the Government of Canada on June 25, 1993.

In his previous position, Macdonald wore two extra hats. He chaired TIMS, the Information Management Sub-committee of the Treasury Board Senior Advisory Committee. In this capacity, he spearheaded the development of InfoCentres and other innovations in the electronic delivery of government services.

He also headed the Council on Administrative Renewal, which promotes streamlined processes and common systems for major functional areas such as personnel

and real property management.

As Chief Informatics Officer reporting to the Secretary of the Treasury Board, Macdonald takes his previous responsibilities with him and adds others. With respect to information management and technology and related telecommunications activities, he will develop policy, provide functional direction to departments and represent the government in dealings with the private sector.

Committed to "re-engineering" (see the interview of Macdonald in this issue), Macdonald acknowledges that "The government is counting on automation to help improve services and achieve

savings. But," he notes, "we can't let computers run away with things as they have in the past. The people who know the business itself have to specify their information needs. They are the final arbiters of what has to be done and how. In my new position, I want to ensure that the Government of Canada invests wisely in information systems in all their facets, not just the hardware and software."

To contact the Chief Informatics Officer, call (613) 957-7070; send a fax to (613) 952-8536; or even better, talk to Andy Macdonald and your colleagues at the same time via the Senior Executive Network (MACDONALD.JA).

Andy Macdonald on the InfoCentres initiative

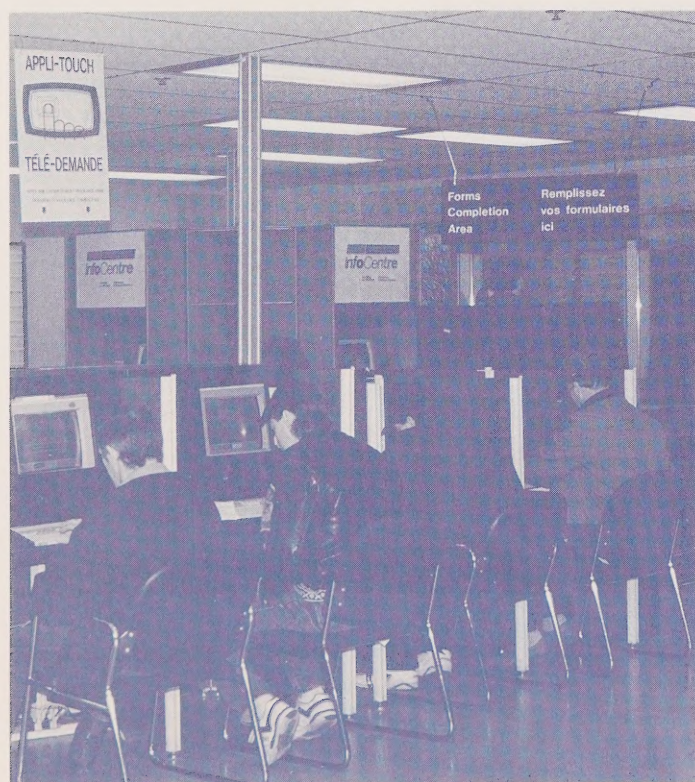
Have InfoCentre, will deliver

Think about delivering services to citizens through a touch-screen computer terminal, like an automatic banking machine, or through their home computer equipped with a modem. The potential to deliver a remarkable range of services is here.

"Our goal is to force paper out of the administrative data stream of government by the end of the decade."

First, an InfoCentre can be just that: a central point where people get information on a lot of different departments and programs. Next, if you build in an interactive capability, then a person could specify particular needs and the InfoCentre would refer him or her to the proper office.

InfoCentres could help people conduct some business transactions easily. For instance — this is really simple but would save lots of time — clients could select several government departments to receive their change of address, all in one operation.



Human Resources and Labour clients using InfoCentre/Job Bank kiosks.

continued on page 6



While downsizing, rightsizing, smart sizing or just plain re-engineering . . .

Let's remember why we're here!

Dr. Marianne Scott, Canada's National Librarian, has spoken several times in recent months on the issue of equitable access to information. Here's what she has to say.

We have to recognize that our ultimate goal for the effective use of information resources is not simply one of economic gain. There are also important social and cultural dimensions to the benefits we seek to achieve from more effective use of information. And to optimize benefits that can be achieved for Canada and Canadians, we must ensure that the principle of equitable access to information remains solidly entrenched in our public policy.

As the strings on the public purse tighten, it is becoming increasingly difficult for our

public institutions to maintain levels of service. Information services are no exception to the rule. The pressure in recent years to cut costs and increase revenues has meant that many important information services provided by government, libraries and social service organizations have either been eliminated or are now only available on a user-fee basis. In an environment where information is viewed as a commodity, cost is emerging as a significant barrier to equitable access.

Recognizing the need to contain costs and yet provide vital services to their clientele, libraries have moved rapidly to take advantage of new information technologies as a means of not only increasing productivity internally, but of sharing resources between institutions as well. Electronic networks link libraries

within the federal government with each other and with libraries across Canada, providing a more cost-effective means of meeting the needs of the local client. New technologies are also being used to facilitate access to information for Canadians with disabilities.

The National Library plays an instrumental role in developing both the technological and policy infrastructure for effective resource sharing among Canadian libraries. Within the federal government, it has a special role to foster cooperation among departmental libraries. Federal librarians are currently working together to find ways of optimizing the government's investment in information resources and to provide the kind of information services their clients need today. I believe these challenges can be met through cooperative effort and with a firm fix on the goal.

New publication provides guidance on managing photographic records

National Archives / PA 156416



Transportation Safety Board of Canada

Federal departments and agencies collect and use great quantities of photographs that are crucial to their everyday business. The above examples were used for scientific research and accident investigation. Increasingly, government institutions are recognizing the need to manage the information contained in photographs. The National Archives of Canada has developed Managing Photographic Records in the Government of Canada to provide general guidelines on the organization, handling, storage and disposition of government photographs. Copies are available from the National Archives Bookstore. Phone (613) 996-1473 or fax (613) 943-1374.

For service and for savings

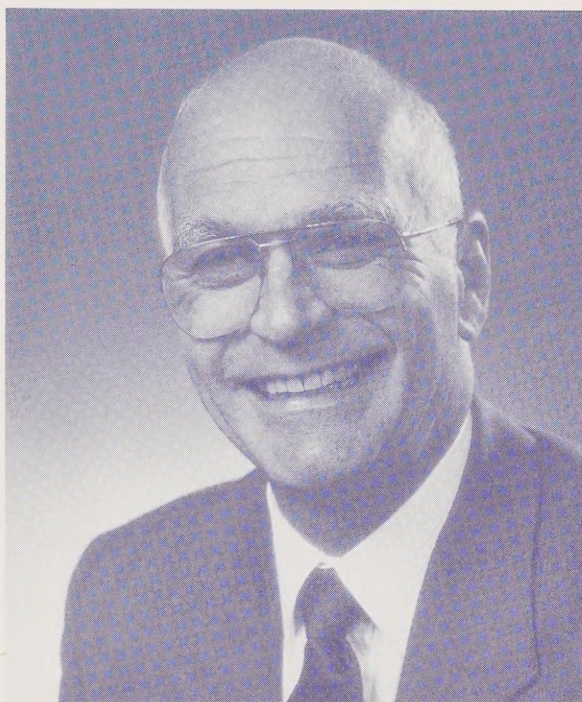
Restructuring behind the technology

It's no surprise that Andy Macdonald, the government's new Chief Informatics Officer, speaks enthusiastically about technological change and its impact on the way government is conducting business.

The most important issue for government in the next decade, the former Comptroller General told the *Bulletin*, is to develop well-planned information management and service delivery systems that provide taxpayers with better value for their money.

In recent years, the move from mainframe computers to PCs has increased the potential for information sharing and has put the focus more squarely on client needs. It has also increased the importance of line managers: they know better what the public needs; they are accountable for results; so they, not the information technology experts, must drive the development of systems.

At the same time, systems experts and line managers must work together to achieve cost savings and other gains:



Andy Macdonald is Canada's new Chief Informatics Officer.

"The funny thing is," says Macdonald, "it is not really the technology that enables, but rather the restructuring that you do behind the technology that enables you to get the benefits."

National Archives accepts greater role in information management

Last May, Treasury Board Secretariat informed designated officials for the Management of Government Information Holdings (MGIH) policy that the National Archives would assume responsibility for helping to implement MGIH.

Dr. Jean-Pierre Wallot, the National Archivist, and Richard Paton, Deputy Secretary of the Administrative Policy Branch of Treasury Board Secretariat, agreed that this role will be carried out within the context of the National Archives' mission, mandate and current responsibilities.

Dr. Wallot expects, in his words, to "put our own 'corporate memory' stamp on the policy. We have," notes Wallot, "been developing standards and practices and providing training and advice in this area for more than three decades. We will continue to help institutions meet their decision-making, program delivery and accountability requirements through the effective management of their corporate memory."

For MGIH assistance, contact the Archives' Information Management Standards and Practices Division at (613) 947-1517; the fax number is (613) 947-1500.

New-age innovations

The InfoCentre concept is one example of efficient and effective management of technology for the benefit of citizens. If Macdonald has his way, it won't be long before a nationwide network of centres enables the public to use touch-tone telephones or a simple touch-screen to interact with government programs and information sources. Employees who now provide routine services will have more time to deal with the public on more complex issues.

Another innovation close to Macdonald's heart is a pilot version of departmental estimates in electronic form. Departments are under pressure to provide more information to Parliament. But in paper form "it does not get better when it gets longer — no one can use metres of paper." With proper computer tools, however, members of Parliament, government workers and the public will be able to get quick and useful answers from the electronic versions of mammoth documents.

Learning to meet the challenge

To accommodate the requirements of new technologies, we must develop a "continuous learning" culture in government. Employees involved in administrative functions should make a special effort. Those who increase their fundamental skills and better their grasp of other administrative functions and of line programs will be able to add value to processes that are becoming increasingly automated and integrated with each other.

As we approach the year 2000, says Macdonald, line managers will not necessarily need to be experts in computer systems, but will "have to deal with the issues arising from the technology." This skill will increasingly become part of the evolving art of management.

Electronic records cause greatest concern

In his CCMD Armchair Session on "Managing Information — Every Which Way But Loose" (May 4, 1993), National Archivist Dr. Jean-Pierre Wallot explained the related accountability of the National Archives and of all other government institutions for the management of current and archival information. Copies of the speech are available through the **Bulletin**. Some excerpts:

Records must be available, useable and understandable regardless of their physical form.

"Organizations need 'rules of the road' telling users how to manage information from a corporate perspective."

Suppose you need particular information to make a decision. When everything was on paper, you hoped that the needed information was *available* — that it had been kept, and that it wasn't misfiled or stashed away in the locked cabinet of someone on holidays. You also hoped that enough of the right things had been kept, so there was a context around the target information that made it *under-*

standable. Your only worry over *useability* was whether the papers you found were still legible.

Well, paper is still with us, and these issues still pertain to paper. But they pertain so much more to electronic records in the new office environment. Do institutions know what has been kept on their computers? If so, where is it available? What if software or hardware has changed recently — will older electronic information still be useable? Where is the contextual documentation that one needs in order to understand it?

Based on our experience thus far, we have identified several factors that can help to ensure that corporate memory is preserved in office systems environments:

Departmental policy

A policy should state who is accountable for which parts of information management, particularly those that result in records being available, understandable and useable. It should also specify what the organization includes in "records" to be managed.

Departmental procedures

Organizations need "rules of the road" telling users how to manage information from a corporate perspective. For exam-

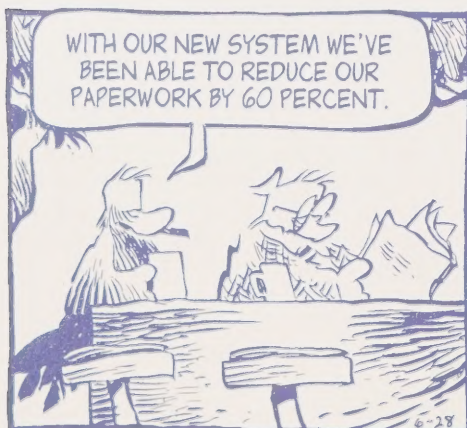
ple, we must decide how to manage electronic mail. When is it a passing conversation and when is it the record of a decision? If it should be kept, who is responsible — the sender, the recipient or both? Will it be kept electronically, printed out or both?

"We must decide how to manage electronic mail. When is it a passing conversation and when is it the record of a decision?"

Strategies for transition

Even if organizations purchase or develop effective systems for managing electronic records, they may need strategies for getting from where they are now to their ideal information systems. An example of a migration strategy is how *Info Source* is asking departments to update their ATIP information electronically. First, departments will enter their revisions on diskettes prepared for this purpose by *Info Source*. Eventually, when the remaining technical issues have been settled, departments will have on-line access to the *Info Source* database in order to enter changes or to make inquiries.

Shoe



Used with permission

Remembering native soldiers



National Archives / PA 41366

Elders and Indian soldiers in the uniform of the Canadian Expeditionary Force (circa 1916).

The rows upon rows of shelved records at the Personnel Records Centre of the National Archives are an impressive sight — the 113 kilometres of shelving hold the personnel records of over four million former military and public service employees.

The information these records contain is of value to users for all kinds of reasons, including research on military history.

Veterans Affairs Canada delved into the records to produce a booklet on the native-Canadian contribution to war efforts. The publication is intended to educate as well as to pay homage. “Native veterans are proud of their service,” says Janice Summerby, the Veterans Affairs publications officer responsible, adding that “most Canadians probably have no idea of the number of natives who served.”

Conservative figures indicate that, in World War I alone, one out of every three native men eligible volunteered (status Indians were exempt from conscription).

“Native veterans are proud of their service. Most Canadians probably have no idea of the number of natives who served.”

The Veterans Affairs booklet focuses mainly on personal stories. It also draws attention to those honoured with military decorations — men like Francis Pegamagabow, who was one of only 39 Canadians to receive the Military Medal with two bars during the Great War.

Most of the information for the publication was obtained from newspaper articles, interviews, correspondence, and, of course, the National Archives. Its holdings were especially useful for fact-checking. For example, Summerby had read separate newspaper accounts of two soldiers with the same last name from the Six Nations of the Grand River band. Both were captains and both had earned the Military Cross — remarkable honours that became even more remarkable when she saw from their files that they were brothers. The newspapers never made the connection.

Veterans Affairs has scheduled the release of *Native Soldiers: Foreign Battlefields* for Remembrance Day.

Electronic information holdings: Access and the bottom line

Someone in Ottawa wants to obtain Revenue Canada data for commercial purposes. The price tag? A cool \$1.2 million. Who picks up the tab?

In Toronto, the parents of a chronically ill child want access to information in Health and Welfare Canada databases. How much should they have to pay?

John Grace, Canada's Information Commissioner, is trying to come to grips with information pricing policies and related practices in light of the federal government's vast holdings of electronic information.

In his annual report for 1992-93, Grace likens information to rock strata with "the government phone book at the surface and the specialized databases buried deep." The deeper you go, according to his analogy, the higher the cost will be for retrieving information and making it available.

Cost is one of the issues that "could lead to new legislation." The present Access to

Information Act is based partially on the principle that the cost of access should not be a barrier to making government information available to the public. Of major concern to Grace, however, is whether that information is used to meet government obligations, to inform citizens or to make a profit through value-added resale.

Like previous annual reports, this one illustrates the link between access and the management of information. Despite having already released 4,400 pages of records, a department turned up another six inches of files in a regional office in response to a fourth request. The regional files had been missed because they were not listed in a departmental corporate inventory, and because an officer had kept them in a private office.

For copies of the report call (613) 995-2410 or 1-800-267-0441, or use (613) 995-1501 for a fax request.

Steve Clark
National Archives of Canada

continued from page 1

Have InfoCentre, will deliver

Go up another step and you have preliminary assessment of eligibility; for example, after indicating your age and other details, you find out what type of pension you might be eligible for. The UI people think they can go further and determine clients' eligibility for unemployment insurance electronically.

The highest level of service is actual program delivery, where the InfoCentre would issue a payment to a client's account.

Our goal is to force paper out of the administrative data stream of government by the end of the decade. Electronic delivery of services will help.

The *Information Management Bulletin* is published quarterly by the National Archives of Canada and Treasury Board Secretariat.

The *IMB* is concerned with the strategic use of information. It reports on trends and issues in the management of information and its supporting technology that are relevant to the work of the Government of Canada.

Our audience is the senior managers of government departments and agencies. Extra copies of the *IMB* are available to pass on to interested colleagues and staff.

Managing editor:
Robert Czerny
telephone (613) 947-1505
fax (613) 947-1500

Staff:
Michèle Bisson, Bob Ferris,
François Guindon, Judith
Nicholson, Carole Parkes,
Hélène Séguin, Charles Strong,
Arnold Wood

We welcome your articles and letters. Please include your name, address and telephone number. Should we decide to publish your work, your name will be included with it.

Published contributions may be edited for length or clarity.

The opinions of contributors are their responsibility, not the responsibility of the *IMB* or its sponsor organizations.

To submit articles or letters, receive the bulletin or change your mailing address, write or fax to:

Information Management Bulletin
National Archives of Canada
395 Wellington Street
Ottawa, Ontario K1A 0N3
fax (613) 947-1500

The *IMB* (ISSN 1192-1528) is printed on alkaline paper. Copyright Minister of Supply and Services Canada 1993.

L'accès aux fonds de renseignements électroniques : qui paiera les violons?

À Ottawa, un particulier demande des données de Revenu Canada à des fins commerciales. Il en coûte 1,2 million de dollars pour les lui fournir. Qui paie pour tout cela?

À Toronto, les parents d'un enfant atteint d'une maladie chronique désirent accéder aux banques de données de Santé et Bien-être Canada. Combien devraient-ils payer?

John Grace, Commissaire à l'information pour le Canada, constatant l'ampleur des fonds de renseignements électroniques du gouvernement fédéral, étudie la possibilité d'établir des barèmes de prix et des politiques d'accès.

Dans son rapport annuel pour l'année 1992-1993, Grace compare « les renseignements de l'administration publique à un glissement composé de plusieurs strates — l'annuaire de téléphone du gouvernement se trouve à la surface, tandis que les bases de données spécialisées forment les couches plus profondes. » Donc, plus il faut creuser pour extraire l'information et la rendre accessible, plus le coût est élevé.

Le coût est l'un des facteurs qui « pourrait déboucher sur de nouveaux textes légaux. » Dans l'esprit de la Loi sur l'accès à l'information, le coût de l'accès ne devrait pas empêcher le gouvernement de communiquer de l'information au grand public. Toutefois, Grace se demande si les requérants se servent des renseignements pour respecter leurs obligations envers l'État, pour informer les citoyens, ou pour les revendre comme produits d'information à valeur ajoutée.

Le rapport illustre le lien entre l'accès et la gestion de l'information : après avoir divulgué 4 400 pages de documents, un ministère, répondant à une quatrième demande du requérant, a découvert un autre six pouces de documents classés dans un bureau régional. Ces derniers avaient été oubliés parce qu'ils n'étaient pas inscrits dans le répertoire institutionnel du ministère et parce qu'un agent les avait conservés dans son propre bureau.

Pour obtenir un exemplaire du rapport en question, veuillez composer le (613) 995-2410 ou le 1-800-267-0441 (téléc. : [613] 995-1501).

Steve Clark, Archives nationales

Pension on a droit. Les responsables de l'assurance-chômage pensent même qu'ils pourraient déterminer électronique-ment l'admissibilité d'un requérant. Perfectionné au maximum, l'InfoCentre exécuterait la prestation de programme et verserait des paiements dans le compte du client. On voudrait, d'ici dix ans, éliminer le papier du flot de données gouvernementales. La prestation électronique de services nous aidera à atteindre ce but.

L'InfoCentre simplifierait aussi certaines transactions comme par exemple une opération très simple mais qui prend beaucoup de temps : le changement d'adresse. Grâce à l'InfoCentre, on pourrait d'un seul coup communiquer son changement d'adresse à plusieurs ministères. Si l'on monte d'un cran, il serait possible, par le biais d'un InfoCentre, d'obtenir une évaluation préliminaire de son admissibilité à divers avantages. Par exemple, après avoir donné son âge et divers autres renseignements, on saurait à quel type de

À l'InfoCentre, on trouve de tout!
suite de la page 1

Le Bulletin sur la gestion de l'information (BGI) est publié tous les trois mois par les Archives nationales du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Traitant surtout de l'utilisation stratégique de l'information, le BGI relate les tendances et les questions qui surgissent dans le domaine de la gestion et des technologies de l'information et qui touchent le travail du gouvernement du Canada. Il s'adresse aux cadres supérieurs des ministères et autres organismes fédéraux. On leur enverra sur demande des exemplaires supplémentaires pour leurs collègues et employés.

Rédacteur en chef :
Robert Czerny
Téléphone : (613) 947-1505
Télécopieur : (613) 947-1500

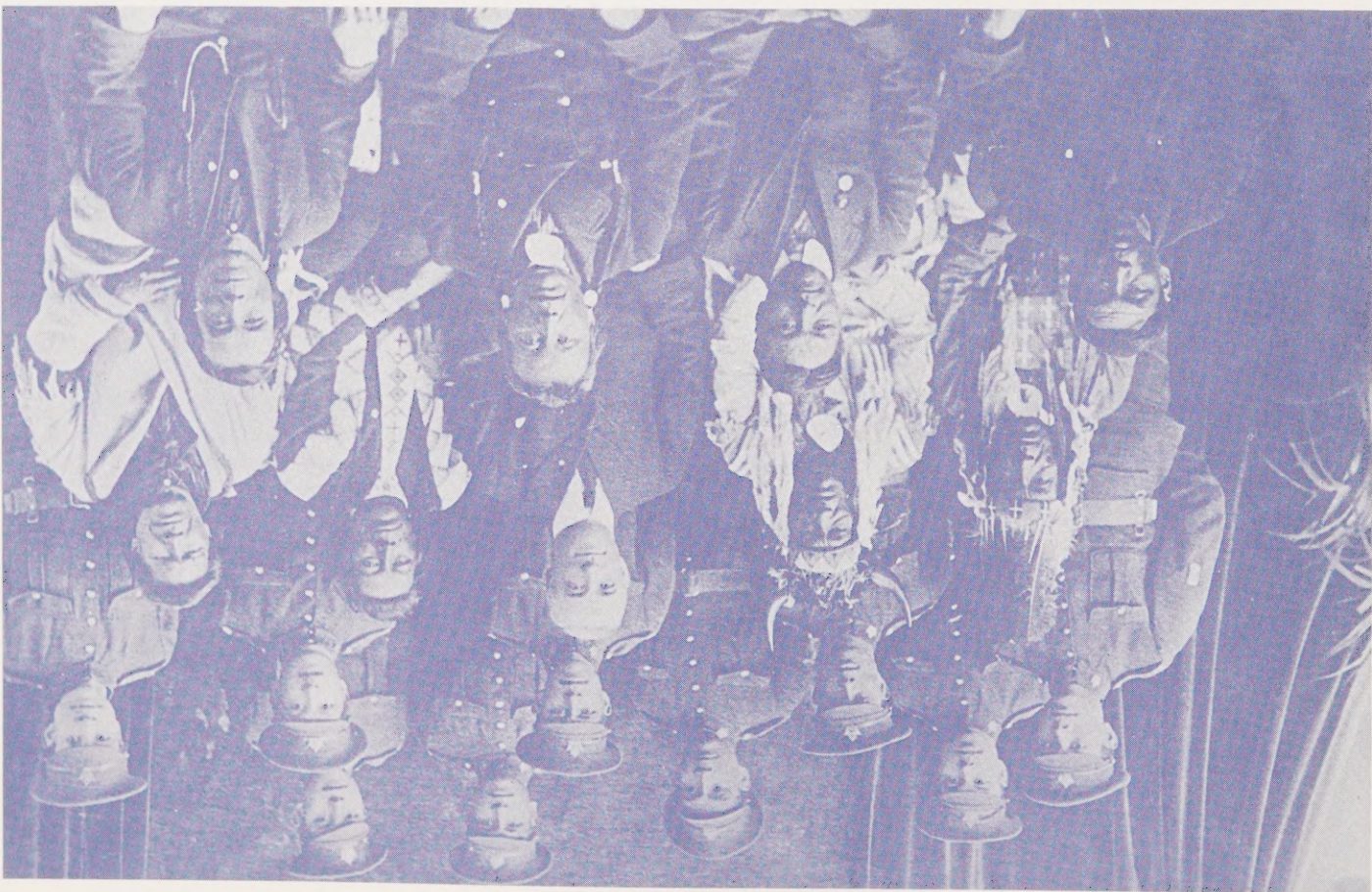
Personnel :

Michèle Bissou, Bob Ferris,
François Guindon, Judith
Nicholson, Carole Parkes,
Hélène Séguin, Charles Strong,
Arnold Wood

Vos articles et vos lettres sont les bienvenus. Veuillez indiquer votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone. Si nous décidons de publier votre texte, votre nom sera mentionné. Les textes choisis pourront être raccourcis ou clarifiés. La responsabilité des opinions émises par les collaborateurs est assumée par eux, et non par le BGI ou par les organismes qui financent ce bulletin.

Bulletin sur la gestion de l'information
Archives nationales du Canada
395, rue Wellington
Ottawa (Ontario) K1A 0N3
Télécopieur : (613) 947-1500

Imprimé sur papier alcalin
© Ministre des Approvisionnement et Services Canada 1993
ISSN 1192-1528



Anciens en compagnie de soldats indiens portant l'uniforme du corps expéditionnaire canadien (vers 1916).

Comme c'est impressionnant de voir, au Centre des documents du personnel (CDP) des Archives nationales, les 13 kilomètres de dossiers qui représentent plus de quatre millions d'anciens militaires et fonctionnaires.

L'information contenue dans ces dossiers peut avoir une foule d'usages, y compris la recherche sur l'histoire militaire.

Ainsi, le ministère des Anciens combatants a pu s'appuyer sur ces dossiers pour produire une publication qui fera connaître la contribution des Canadiens autochtones aux efforts de guerre et qui rendra hommage à ces soldats. « Les anciens combattants autochtones sont fiers du rôle qu'ils ont joué », a dit Janice Summery, responsable des publications aux Anciens combattants, et « la plupart des Canadiens n'ont probablement aucune idée du nombre d'autochtones qui ont servi dans les forces armées. » On estime qu'au moins un tiers des hommes

autochtones admissibles se seraient portés volontaires lors de la Première Guerre mondiale (les Indiens de plein droit n'étaient pas assujettis à la conscription).

« Les anciens combattants autochtones sont fiers du rôle qu'ils ont joué. La plupart des Canadiens n'ont probablement aucune idée du nombre d'autochtones qui ont servi dans les forces armées. »

Janice Summery
Anciens combattants

recevoir la médaille militaire avec deux galons au cours de la Grande Guerre. Tandis que la majorité de l'information utilisée pour la publication provenait de sources diverses, les dossiers du CDP ont permis d'effectuer des vérifications. Par exemple, Mme Summery avait lu divers articles de journaux au sujet de deux soldats qui avaient le même nom de famille et qui appartenaient à la bande « Six Nations of the Grand River ». Les deux étaient capotines, et les deux distinctions remarquables en soi, mais que Mme Summery devait trouver encore plus remarquable après qu'elle eut constaté, en lisant leurs dossiers, qu'ils étaient des frères. Les journaux n'avaient jamais fait le lien entre ces deux soldats.

La publication du ministère des Anciens combattants, intitulée *Soldats autochtones, terres étrangères*, paraîtra pour le jour du Souvenir.

Parmi les récits de caractère personnel, on retrouve dans la publication les noms d'autochtones qui ont reçu des décorations militaires — tels que Francis Pegamabow, un des 39 Canadiens à

Le défi des documents électroniques

Le 4 mai 1993, à une des « Discussions informelles » du CCG, l'Archiviste national, Jean-Pierre Wallot, a prononcé une allocution : « La gestion de l'information : il faut le faire mais pas à la légère ». Il a expliqué comment les Archives nationales et les institutions gouvernementales sont conjointement responsables de gérer leur information courante et archivistique. Vous pouvez obtenir des copies du discours en vous adressant au Bulletin. Voici le résumé de quelques extraits :

Les documents doivent être disponibles, utilisables et compréhensibles, quel que soit le support sur lequel ils sont consignés.

« On a besoin de règles de route pour bien gérer l'information institutionnelle. »

Notre expérience nous a aidés à établir plusieurs facteurs qui peuvent contribuer à assurer la conservation de la mémoire institutionnelle dans les systèmes de bureautique :

Chaque institution devrait établir une politique indiquant précisément ce qui constitue un « document », qui en est responsable, et qui doit s'assurer qu'il demeurera disponible, compréhensible et utilisable.

Les organisations ont besoin de « règles de route » pour indiquer aux utilisateurs comment gérer l'information du point de

vue institutionnel. Comment, par exemple, devons-nous traiter le courrier électronique. Dans quel cas s'agit-il d'une simple conversation et dans quel cas s'agit-il d'une décision consignée sur document? S'il faut conserver le message, qui doit s'en charger — l'expéditeur, le destinataire ou les deux?

« Que faire du courrier électronique? Comment distinguer un échange banal d'une décision importante? »

Des stratégies de transition

Même si les organisations achètent ou élaborent des solutions efficaces fondées sur de solides exigences fonctionnelles, elles auront peut-être besoin de stratégies de transition, pour passer du mode de fonctionnement actuel aux systèmes d'information idéaux. Prenons, comme exemple, la façon dont *Info Source* demande aux ministères de mettre à jour, électroniquement, leurs données sur renseignements personnels. Dans un premier temps, les ministères inscriront leurs données révisées sur des disquettes préparées par *Info Source*. Finalement, lorsque les aspects techniques auront été réglés, les ministères pourront accéder en direct à la base de données *Info Source*, soit pour y apporter des changements ou pour la consulter.

Savate



©1991 Tribune Media Services, Inc. All Rights Reserved



Derrière le voile de la technologie...

C'est la restructuration qui compte

On ne s'étonne guère d'entendre Andy Macdonald, nommé récemment directeur général de l'information à l'administration fédérale, parler avec enthousiasme des changements technologiques et de leurs répercussions dans tout le gouvernement.

« Le plus important défi de la prochaine décennie, a dit au *Bulletin* l'ancien contrôleur général, sera d'élaborer des systèmes de gestion de l'information et de prestation de services grâce auxquels le contrôlable en aura plus pour son argent. »

Ces derniers temps, depuis que les ordinateurs personnels remplacent les gros ordinateurs, le partage de l'information se fait plus facilement et les besoins des clients priment. Le rôle des gestionnaires devient aussi plus important puisque ce sont eux qui connaissent le mieux les besoins, eux qui doivent répondre des résultats. À eux donc, plutôt qu'aux experts en technologie, de déterminer l'élaboration des systèmes.

Par contre, les experts en systèmes et les gestionnaires doivent collaborer afin de réaliser des économies et d'obtenir

œuvre de la GRDG.

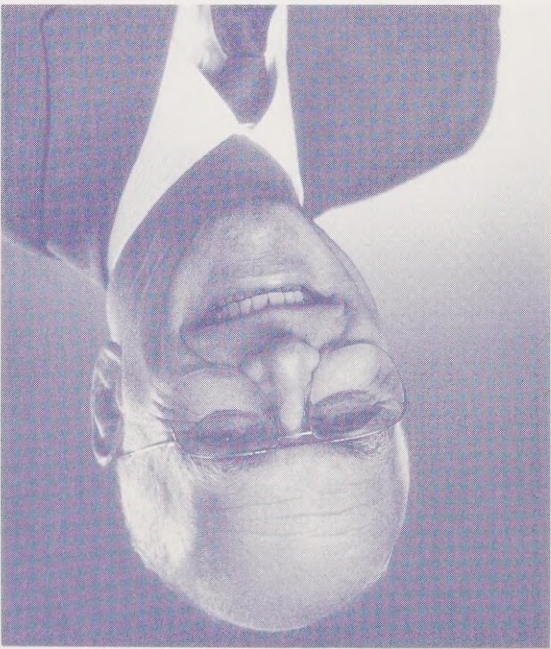
L'Archiviste national, Jean-Pierre Wallot, et Richard Paton, sous-secrétaire à la Direction de la politique administrative au SCT, ont convenu que les Archives nationales exerceraient ce rôle dans le cadre de leur mission, de leur mandat et de leurs responsabilités actuelles.

Le concept des InfoCentres illustre bien comment les contribuables peuvent

Les innovations du nouvel âge

d'autres avantages. « Chose étrange, a dit Macdonald, ce n'est pas vraiment la technologie qui permet d'obtenir des avantages supplémentaires, mais plutôt la restructuration qui la précède. »

Andy Macdonald, nouveau directeur général de l'information.



Michael Bedford

M. Wallot s'attend à ce que les Archives privilégient une approche « mémoire institutionnelle » à la GRDG. Depuis déjà plus de trente ans, elles établissent des normes et des pratiques, et offrent d'aider les institutions à bien gérer leur mémoire institutionnelle et ainsi, à satisfaire aux exigences touchant le processus décisionnel, la réalisation de programmes et la responsabilisation.

de l'information (tél. : [613] 957-1517; téléc. : [613] 947-1500).

Pour obtenir de l'aide au sujet de la GRDG, communiquez avec la Division des normes et pratiques liées à la gestion

Pour s'adapter aux exigences des nouvelles technologies, les fonctionnaires fédéraux devront adopter une mentalité d'« éducation permanente », surtout s'ils exercent des fonctions administratives. Les employés qui se perfectionneront et qui élargiront leurs connaissances des autres fonctions administratives et des programmes pourront donner une valeur ajoutée à des processus de travail qui deviennent de plus en plus automatisés et reliés entre eux.

Comment relever le défi

Macdonald a une autre innovation qui lui tient à cœur, à savoir une version pilote, sous forme électronique, des budgets des dépenses des ministères. On insiste pour que les ministères fournissent plus d'information au Parlement; pour-tant, si le renseignement arrive sur pas de pair, car on ne peut rien trouver si on doit fouiller dans des tas de paperasses. » Par contre, si on leur donne des outils informatiques appropriés, les députés, les fonctionnaires et le grand public pourront rapidement dénicher dans des documents gigantesques les réponses qu'ils cherchent.

profiter d'une utilisation efficace de la technologie. Si Macdonald a carte blanche, on verra avant longtemps un réseau national de ces centres qui permettrait au public d'accéder aux programmes gouvernementaux et aux sources d'information en se servant simplement d'un téléphone à clavier ou d'un ordinateur à écran tactile. Les fonctionnaires qui assurent actuellement ces services pourraient alors consacrer plus de temps au public pour régler des questions plus complexes.

« Au fur et à mesure que nous approchons de l'an 2000, a dit Macdonald, les gestionnaires ne devront pas nécessairement être des experts en informatique, mais ils devront pouvoir s'occuper des questions liées à la technologie. » De plus en plus, on jugera cette habileté essentielle dans l'art de la gestion, toujours en évolution.

Tout en comprimant, rajustant, adaptant, ou simplement en restructurant...

N'oublions pas notre raison d'être!

Voici ce que pense Marianne Scott, directrice générale de la Bibliothèque nationale du Canada, au sujet de l'égalité d'accès à l'information.

Alors que nous cherchons à utiliser sagement nos ressources documentaires, notre but ultime dépasse la dimension du gain économique. D'importants avantages sociaux et culturels sont aussi en jeu. De plus, tout en essayant d'obtenir le plus d'avantages possible pour le Canada et les Canadiens, nous devons ancrer solidement le principe de l'égalité d'accès à l'information dans notre politique publique sur le sujet.

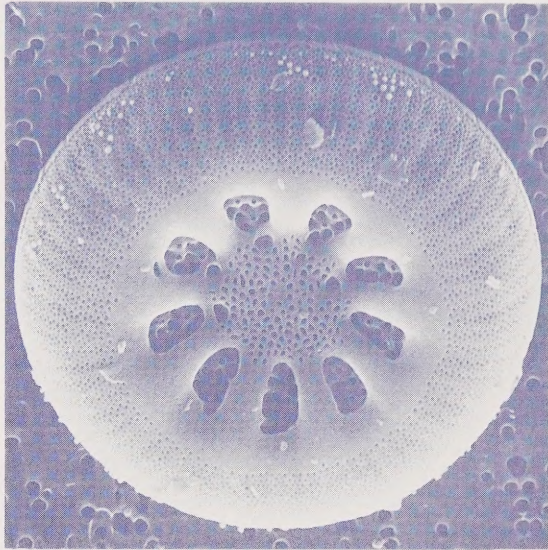
Plus les derniers publics sont réduits, plus les institutions fédérales éprouvent des difficultés à maintenir les niveaux de service, y compris les services d'information. Forcés, depuis quelques années, à réduire leurs coûts et à augmenter les

recettes, les gouvernements, les bibliothèques et les organismes de protection sociale ont annulé un grand nombre d'importants services d'information ou exigent maintenant des frais. Or, à l'ère où l'information est considérée comme un produit de base, le fait de devoir la payer constitue un important obstacle à son accessibilité pour tous.

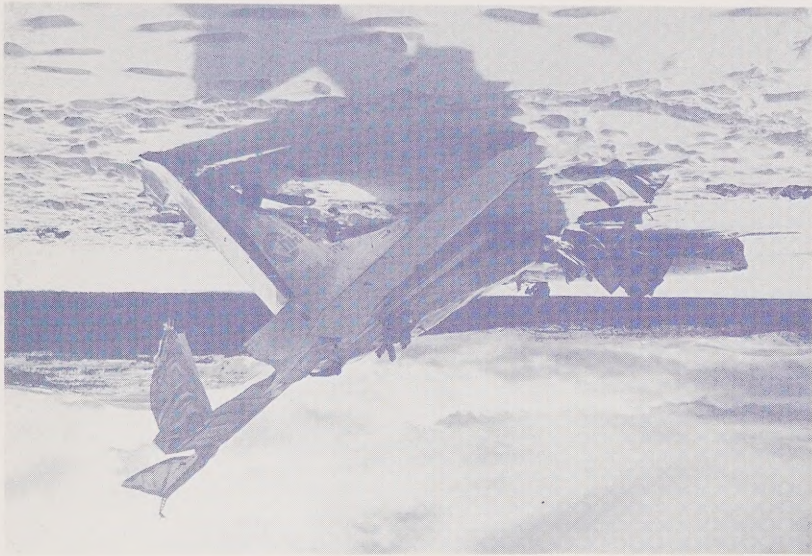
Ayant reconnu la nécessité de limiter leurs coûts tout en fournissant les services indispensables à leurs usagers, les bibliothèques ont rapidement adopté les nouvelles technologies d'information afin non seulement d'accroître leur productivité interne, mais aussi de pouvoir mettre leurs ressources en commun. Grâce à des réseaux électroniques, les bibliothèques du gouvernement fédéral sont maintenant reliées entre elles et avec toutes les bibliothèques du Canada, ce qui permet de répondre d'une manière

économique aux besoins des usagers locaux. Les nouvelles technologies sont aussi utilisées pour donner aux Canadiens ayant un handicap un accès plus facile aux sources d'information. La Bibliothèque nationale joue un rôle clé dans l'élaboration de l'infrastructure technologique et générale nécessaire à la mise en commun efficace des ressources des bibliothèques. Au gouvernement fédéral, elle a notamment pour rôle de favoriser la coopération entre les bibliothèques ministérielles. Ensemble, les bibliothèques fédérales cherchent des moyens de rentabiliser l'investissement du gouvernement dans les ressources documentaires afin de pouvoir donner à leurs clients les services d'information dont ils ont réellement besoin. Je crois que nous pouvons relever ces défis si nous nous donnons la main et si nous ne quittons pas des yeux notre objectif.

Une nouvelle publication donne des conseils sur la gestion des documents photographiques



Archives nationales / PA 156416



Chaque jour, les institutions gouvernementales recueillent et utilisent une vaste quantité de photographies. Celles-ci ont servi à des recherches scientifiques et à une enquête sur un accident. De plus en plus, les institutions reconnaissent que les photographies constituent de l'information à gérer. Dans La gestion des documents photographiques au gouvernement du Canada, les Archives nationales du Canada donnent des lignes directrices générales sur l'organisation, la manipulation, l'entreposage et la disposition des photographies gouvernementales. Vous pouvez obtenir cette publication en vous adressant à la librairie des Archives nationales (tél. : [613] 996-1473; téléc. : [613] 943-1374).

Nouvelle orientation informatique au Conseil du Trésor

L'ancien contrôleur général Andy Macdonald est devenu le 25 juin 1993 le premier directeur général de l'information pour le gouvernement du Canada.

Dans son ancien poste, Macdonald s'acquittait de deux fonctions additionnelles. Il présidait le sous-comité sur la gestion de l'information (« TIMS ») du Comité consultatif principal du Conseil du Trésor. À ce titre, il a contribué à la mise en place des InfoCentres et à d'autres innovations dans le domaine de la prestation électronique de services gouvernementaux.

Il dirigeait aussi le Conseil du renouvellement administratif, qui a pour but de rationaliser les méthodes et les systèmes communs qui desservent des secteurs fonctionnels comme la gestion du personnel et la gestion des biens immobiliers.

Dans son nouveau poste de directeur général de l'information, Macdonald relève du Secrétaire du Conseil du Trésor mais il conserve ces deux responsabilités et en acquiert de nouvelles. En ce qui concerne la gestion et les technologies de l'information ainsi que les activités connexes de télécommunications, il devra élaborer des politiques, donner des orientations fonctionnelles aux ministères et représenter le gouvernement dans ses relations avec le secteur privé.

Partisan de la restructuration des activités informatiques (voir l'entrevue de Macdonald rapportée dans ce numéro), Macdonald reconnaît que « l'administration gouvernementale compte déjà sur l'automatisation pour améliorer ses services et réaliser des économies. Toutefois, a-t-il ajouté, il ne faut pas que les ordinateurs mènent le bal, comme ce

fut le cas dans le passé. Ce sont les personnes qui connaissent le domaine qui doivent indiquer leurs besoins en information. Ce sont elles, en fin de compte, qui doivent décider quoi faire et comment le faire. Dans mon nouveau poste, je veux m'assurer que le gouvernement du Canada investit judicieusement ses fonds dans tous les éléments des systèmes d'information, et non pas seulement dans les matériels et les logiciels. »

Pour joindre le directeur général de l'information, vous pouvez lui téléphoner au (613) 957-7070 ou lui envoyer un message par télécopieur au (613) 952-8536; mieux encore, parlez en même temps à Andy Macdonald et à vos collègues au moyen du Réseau d'information des cadres supérieurs (MACDONALD.JA).

Comment Andy Macdonald voit les InfoCentres À l'InfoCentre, on trouve de tout!

Que diriez-vous d'offrir vos services à la population au moyen d'un terminal d'ordinateur à écran tactile, semblable aux guichets bancaires automatisés, ou au moyen d'un ordinateur familial équipé d'un modem? Nous avons à notre portée la capacité d'offrir électroniquement une vaste gamme de services.

« On voudrait, d'ici dix ans, éliminer le papier du flot de données gouvernementales. »

À la base, un InfoCentre n'est qu'un point central où l'on retrouve de l'information sur un grand nombre de ministères et de programmes, mais, doté d'une capacité interactive, il permettrait aux requérants de formuler une demande précise et d'obtenir une réponse.



Groupe de travail des InfoCentres

Des clients de Ressources humaines et Travail devant les kiosques de banques d'emploi à un InfoCentre.